Escuela Superior de Administración Pública

MANUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

OFICINA DE SISTEMAS E INFORMATICA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA

Centro de Atención al Ciudadano - Usuario Peticionario.

Al ingresar el sistema le mostrara la siguiente ventana en donde debe dar clic en la opción **Registro como Peticionario,** esto con fin de registrarse como usuario en el sistema el cual le solicitara una serie de datos para poder ingresar al aplicativo y realizar su solicitud.

Atención al Ciudadano
ESAP
HermeSoft ig
Ayuda
Registro como Peticionario
Iniciar Sesión
Buscar Requerimientos no en Línea
Recordar Usuario y Contraseña
Bienvenido
Bienvenido a la aplicación de Atención al Ciudadano de la ESAP.
En esta aplicación usted podrá realizar quejas, reclamos, solicitud de información y dar sugerencias.
Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Peticionario .
© Plataforma - Universidad de Pamplona

Luego de dar clic en la opción Registro Como Peticionario saldrá la siguiente pantalla en donde el peticionario deberá diligenciar los campos Nombre, Género (Femenino, Masculino, Otro), Usuario, Contraseña, Confirmar Contraseña, Tipo de Documento (Cedula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Nit, Pasaporte, Tarjeta Profesional), Identificación, Correo Electrónico, Dirección, Teléfono, Celular. Luego debe dar clic en la opción REGISTRAR.

INICIAR SESIÒN

Para ingresar al sistema debe utilizar el Usuario y Contraseña registrado en el formato del Peticionario el sistema le mostrara la opción INICIAR SESIÒN en donde debe dar clic y luego le saldrá la siguiente pantalla.

Atención al Ciudadano
ESAP
HermeSoft
Ayuda
Registro como Peticionario
Iniciar Sesión
Buscar Requerimientos no en Línea
Recordar Usuario y Contraseña
Iniciar Sesión
Estimado usuario, su contraseña de ingreso se basa en valores numéricos asociados a su clave inicial. Para ingresar su contraseña utilice los botones que se encuentran al lado de las casillas de acceso. Tenga en cuenta que su contraseña NUNCA será la misma en valores numéricos puesto que estos cambian de manera aleatoria cada vez que se accede a esta página.
A 2 B 2 C 9 D 7 E 1
F 3 G 0 H 6 I 2 J 3
K 1 L 8 M 7 N 4 Ñ 2
O 9 P 9 Q 1 R 0 S 8
T 4 U 6 V 1 W 4 X 3
Y 5 Z 8
0 6 1 0 2 6 3 4 4 7
5 0 6 7 7 9 8 3 9 5
1 2 3
4 5 6
7 8 9
0
Usuario
Contraseña
Restablecer
Retroceso
Ingresar
© Plataforma - Universidad de Pamplona

Iniciar Sesión

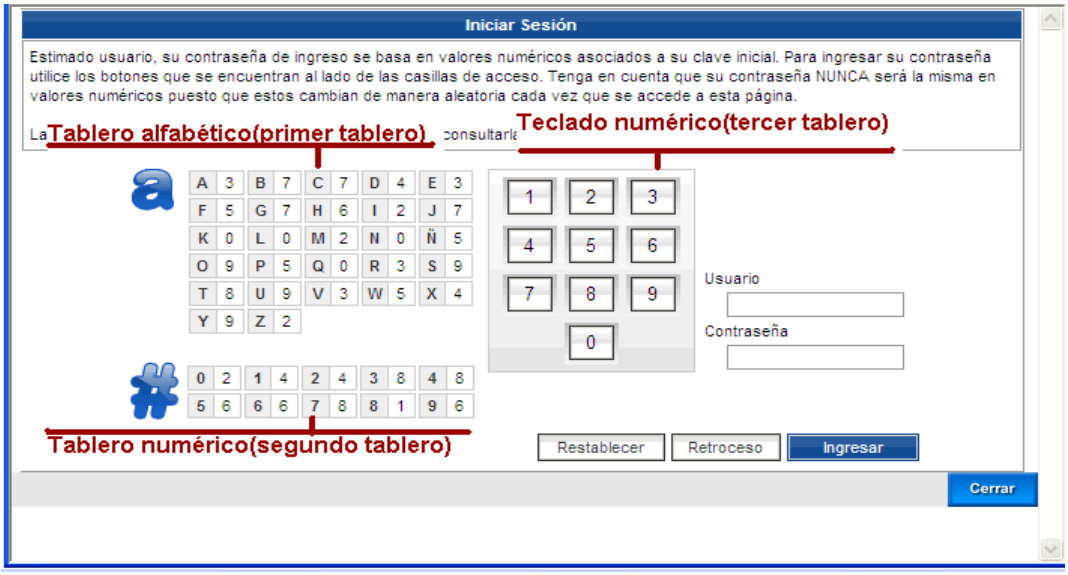
Cuando usted presione la opción iniciar sesión le aparecerán tres tableros, el primer tablero contiene letras desde la A hasta la Z y cada letra tiene al lado un valor numérico, el segundo tablero tiene números del 0 al 9 los cuales también tienen un valor numérico al lado, el tercer tablero tiene un teclado con dígitos del 0 al 9 y tres botones restablecer, retroceso e ingresar.

Opción Ingresar

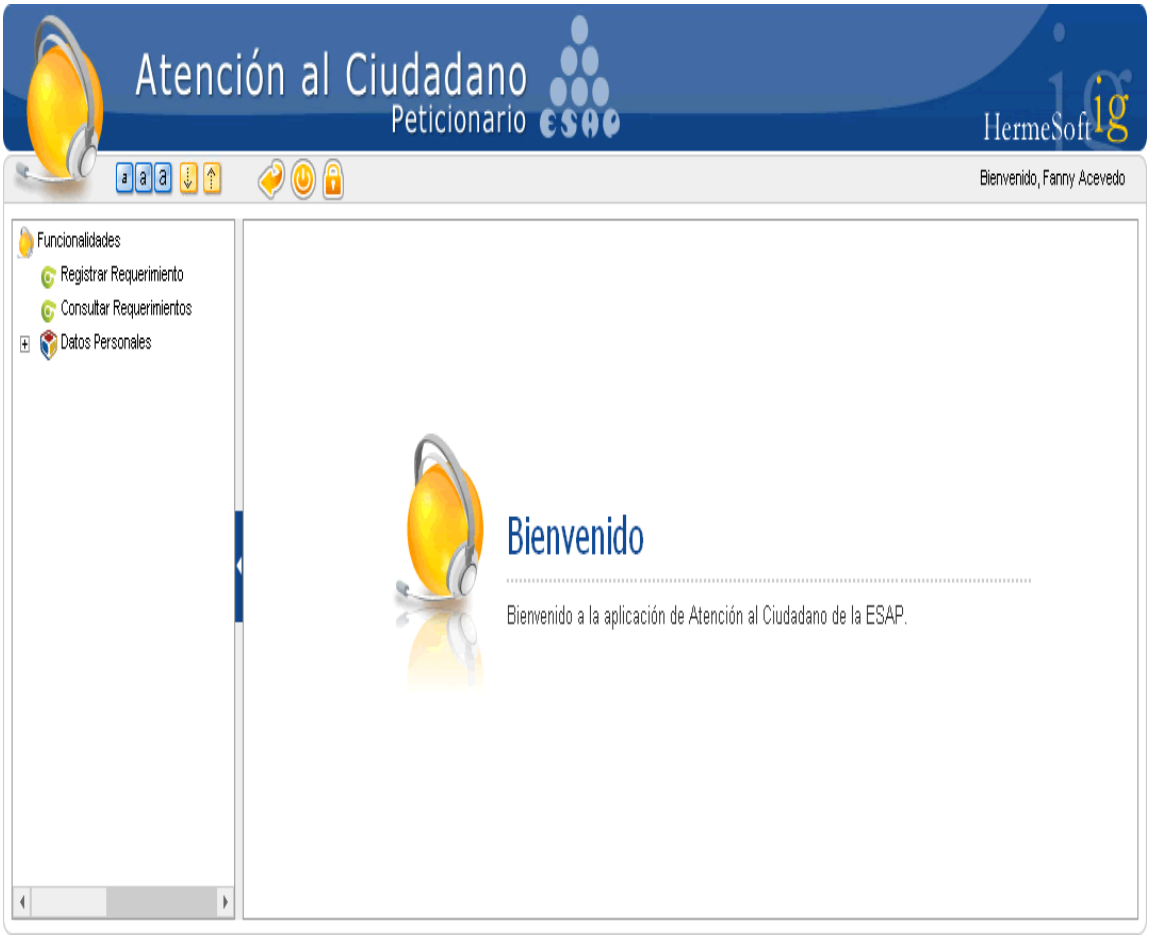
Esta opción le permite acceder al centro de atención al ciudadano ESAP, siempre y cuando haya digitado el usuario y contraseña correctos.

En los campos usuario y contraseña (mínimo cinco caracteres) el funcionario o servidor publico y el peticionario deben **digitar** el usuario que el mismo se asigno al momento de registrarse como usuario peticionario o funcionario para la contraseña debe observar en el tablero alfabético, que es el que tiene al lado de la letra **a,** ahí debe buscar el valor numérico o digito que le corresponde a cada letra y debe presionar con el puntero del Mouse del computador el botón que tenga ese valor en el tablero del teclado numérico de la derecha.

De igual forma se hará con el tablero numérico, el que tiene al lado el símbolo #, cada numero tendrá su valor o digito en el tablero del teclado numérico el cual también debe presionar con el puntero del Mouse del computador después pulse el botón de ingresar.


Iniciar Sesión
Estimado usuario, su contraseña de ingreso se basa en valores numéricos asociados a su clave inicial. Para ingresar su contraseña utilice los botones que se encuentran al lado de las casillas de acceso. Tenga en cuenta que su contraseña NUNCA será la misma en valores numéricos puesto que estos cambian de manera aleatoria cada vez que se accede a esta página.
Tablero alfabético(primer tablero)
Teclado numérico(tercer tablero)
Tablero numérico(segundo tablero)
Usuario
Contraseña
Restablecer
Retroceso
Ingresar
Cerrar

Luego de diligenciar el Usuario y Contraseña debe dar clic en la Opción Ingresar, para lo cual el sistema le mostrara la siguiente pantalla con las opciones Registrar Requerimiento, Consultar Requerimiento y Datos Personales.

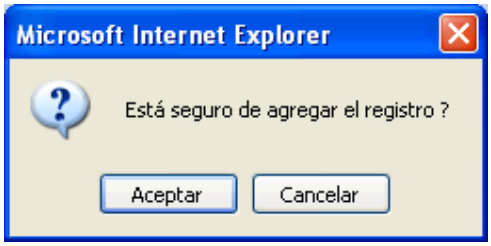


Registrar Requerimiento:

Al dar clic en la opción Registrar Requerimiento le saldrá la siguiente pantalla en donde el peticionario deberá diligenciar: Tipo de requerimiento (Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Sugerencia), Asunto (Académico, Administrativo, Disciplinario, Operativo), País (Colombia, otro), Departamento, Ciudad, luego debe ingresar la descripción de la solicitud.

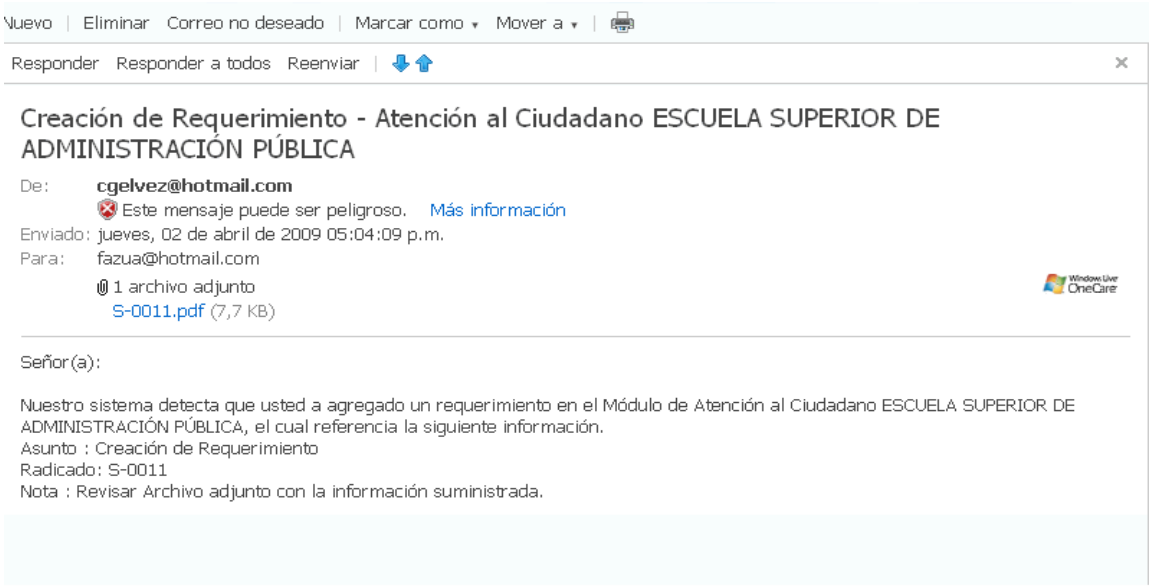
Luego de haber diligenciado el formulario se presenta la opción Archivos Anexos la cual se presentará de la siguiente manera si lo desea puede ingresar al campo examinar, busca la carpeta de donde desea cargar el archivo la selecciona y por ultimo le da Enviar.

Terminado el formulario y anexado los archivos, si esta seguro de realizar esta solicitud debe hacer clic en la opción Registrar para lo cual el sistema le mostrar la siguiente ventana si esta seguro de clic en Aceptar de lo contrario Cancelar.



Si su opción fue Aceptar el sistema le mostrará la siguiente ventana confirmando el éxito del registro.

Luego de haber registrado el requerimiento el sistema enviará al correo personal del peticionario (registrado en el formulario diligenciado por el peticionario) la notificación de dicho requerimiento de la siguiente manera:


Nuevo | Eliminar Correo no deseado | Marcar como | Mover a |
Responder Responder a todos Reenviar |
Creación de Requerimiento - Atención al Ciudadano ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
De: cgelvez@hotmail.com
Este mensaje puede ser peligroso. Más información
Enviado: jueves, 02 de abril de 2009 05:04:09 p.m.
Para: fazua@hotmail.com
1 archivo adjunto
S-0011.pdf (7,7 KB)
Señor(a):
Nuestro sistema detecta que usted a agregado un requerimiento en el Módulo de Atención al Ciudadano ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, el cual referencia la siguiente información.
Asunto : Creación de Requerimiento
Radicado: S-0011
Nota : Revisar Archivo adjunto con la información suministrada.

En cada correo que reciba el peticionario le llegará un archivo en PDF de la siguiente manera:

ESAP Escuela Superior de Administración Pública	**MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REGISTRO DE REQUERIMIENTO**			
	Versión: 01	Fecha: 17/08/2010	Página : 1 de 1	Código: RE-A-GI-72

Fecha:	31 de agosto de 2010
Asunto:	Académicos
Tipo de Requerimiento:	Petición
Radicado:	PE-0108
Territorial:	SEDE CENTRAL - BOGOTÁ
Peticionario:	pepito perez
Género:	MASCULINO
Documento:	111111
Dirección:	cll
Teléfono:	7777777
Celular:	1745474
Descripción:	prueba

Consultar Requerimiento:

Esta funcionalidad permite ver el seguimiento del requerimiento solicitado por parte del peticionario para lo cual el sistema le muestra la siguiente pantalla.

Luego de esto el peticionario deberá ingresar los datos solicitados en el formato y luego generar la opción Buscar, seguido de esto el sistema generará la siguiente ventana.

En esta opción el peticionario podrá ver los datos básicos del requerimiento los cuales presentan No. Requerimiento, Tipo de Requerimiento, Asunto, Fecha de ingreso, Estado actual del requerimiento solicitado, si desea ver el detalle del requerimiento debe dar clic en la fecha verde.

Esta funcionalidad le permitirá al peticionario ver el estado del requerimiento, los Archivos Adjuntos, Servidor Público, Respuesta y los comunicados de cada solicitud realizada.

Archivos Adjuntos: Esta funcionalidad permite ver los archivos adjuntos a un requerimiento

Servidor Público: Esta funcionalidad permite ver la persona o Serivor público encargado del requerimiento.

Respuesta: en esta opción podrá observar el contenido de la respuesta que ha emitido la ESAP a su requerimiento, también puede observar los documentos adjuntos en caso tal que se haya adjuntado algún documento

Comunicados: en esta opción puede leer los comunicados o mensajes que la ESAP haya emitido con relación a su requerimiento

Datos personales

Esta funcionalidad le permite al peticionario o usuario que registra un requerimiento actualizar o cambiar su **Contraseña** y **Datos personales** con el fin de poder contactarlo para dar una respuesta a su solicitud.

Atención al Ciudadano
Peticionario
HermeSoft
Bienvenido, Fanny Acevedo
Último ingreso .: jueves, 2 abril 2009 15:12:37
Funcionalidades
Registrar Requerimiento
Consultar Requerimientos
Datos Personales
Actualizar Contraseña
Actualizar Datos Personales
Datos Personales
Esta funcionalidad permite al Peticionario o usuario que registra un requerimiento: Actualizar o cambiar su contraseña y actualizar sus datos personales con la finalidad de que la institución lo pueda contactar por medio de correo electrónico u otros medios e informarle acerca de su solicitud.

Actualizar Contraseña: Esta funcionalidad le permite el peticionario o usuario actualizar la contraseña, indicando una combinación de letras y números dentro de este.

Actualizar Datos Personales: Esta funcionalidad le permite al usuario o peticionario actualizar

los datos personales que ya están registrados en el sistema, como se muestra a continuación.

Buscar Requerimientos no en Línea: Con esta funcionalidad el peticionario puede consultar las respuestas a los requerimientos que se radicaron sin utilizar nuestro sistema en línea, es decir el peticionario puede consultar la respuesta a los requerimientos que radicó presencialmente, por fax, oficio, etc.

Al ingresar en esta opción, usted como peticionario debe ingresar una serie de parámetros de búsqueda necesarios para encontrar la respuesta a su requerimiento como son: Tipo de Documento, Identificación, Año(año en que radico el requerimiento), Numero de Requerimiento

Luego de ingresar los datos de búsqueda, es necesario presionar el botón **Buscar** y el sistema mostrará la información perteneciente al requerimiento que usted está buscando.

Presionando en la flecha verde usted podrá observar todo el contenido del requerimiento

En la pestaña **Archivos Adjuntos** encontrará los archivos que se hayan adjuntado a su respuesta, y en la pestaña **Respuesta** encontrará la Respuesta emitida a su requerimiento

Manual Centro de Atención al Ciudadano - Servidor Publico.

Esta funcionalidad permite al Servidor público ingresar a consultar los requerimientos asignados, las notificaciones que le llegan de otros servidores públicos y modificar de acuerdo al ciclo del requerimiento el estado del mismo.

Tramitar Requerimientos: Esta funcionalidad permite dar la debida gestión que corresponde a cada requerimiento de acuerdo al criterio del Servidor Publico.

Atención al Ciudadano
Servidor Público
ESAP
HermeSoft
Bienvenido, Gerardo Gelvez Carvajal
Último ingreso ..: miércoles, 15 abril 2009 15:37:25
Funcionalidades
Tramitar Requerimientos
Notificaciones
Datos Personales
Tramitar Requerimientos
1 2 3 4 5 6
Ver Requerimiento
Requerimiento
Archivos Adjuntos
Peticionario
Trazabilidad
Comunicados
Tipo de Requerimiento
QUEJA
Asunto
ACADÉMICO
No. Requerimiento
Q-0012
Estado
EN TRAMITE
Fecha de Ingreso
02-04-2009 15:21
Fecha de Asignación
03-04-2009 11:25
Fecha Termino Respuesta
09-04-2009
País
COLOMBIA
Departamento
Norte de Santander
Ciudad
PAMPLONA
Descripción
Señores ESAP por medio de la presente me permito comunicar que el dia 02 de abril de 2009 a las 4:50 me acerque a las instalaciones de registro y control a realizar el cambio de conraseña para poder ingresa a mi campus y el señor wilson Parez no me realizò dicha solicitud argumentando que no estaba en horario para realizar esta solicitud, por lo qeu tengo entendido este horario es de 8 a 11 a.m. y en las horas de la tarde es de las 14:00 a 17:00 p.m. Agradezco su

Luego de dar clic en la opción ver Requerimiento el sistema le permitirá ver las diferentes acciones que permite realizar esta funcionalidad las cuales se presentan a continuación:

1. Listar Requerimientos Asignados y en Tramite: Esta funcionalidad permite ver los requerimientos que estén en estado asignado y en tramite

2. Buscar Requerimiento: Permite realizar búsquedas por medio de las opciones: Tipo de Requerimiento, Asunto, No de Requerimiento, Estado (Radicado, Traslado, En Trámite, No Tramitado, Resuelto y Rechazado), Descripción y Fecha Inicio y Fin de Ingreso.

3. Listar Requerimientos: Permite ver los requerimientos de acuerdo al ultimo criterio de búsqueda aplicado.

4. Ver Requerimiento: Esta Funcionalidad permite ver un requerimiento (ver la solicitud completa de un requerimiento), Archivos Adjuntos (muestra archivos asociados al requerimiento), Peticionario (información de la persona que realiza el requerimiento), Trazabilidad (muestra los diferentes estados por los que pasa un requerimiento) y Comunicados (Muestra una respuesta global dada a un requerimiento por parte de un servidor publico).

Atención al Ciudadano
Servidor Público
HermeSoft
Bienvenido, Gerardo Gelvez Carvajal
Último ingreso ..: miércoles, 15 abril 2009 15:37:25
Funcionalidades
Tramitar Requerimientos
Notificaciones
Datos Personales
Tramitar Requerimientos
1 2 3 4 5 6
Ver Requerimiento
Requerimiento
Archivos Adjuntos
Peticionario
Trazabilidad
Comunicados
Tipo de Requerimiento
Asunto
QUEJA
ACADÉMICO
No. Requerimiento
Estado
Q-0012
EN TRAMITE
Fecha de Ingreso
Fecha de Asignación
Fecha Termino Respuesta
02-04-2009 15:21
03-04-2009 11:25
09-04-2009
País
Departamento
Ciudad
COLOMBIA
Norte de Santander
PAMPLONA
Descripción
Señores ESAP por medio de la presente me permito comunicar que el dia 02 de abrl de 2009 a las 4:50 me acerque a las instalaciones de registro y control a realizar el cambio de conraseña para poder ingresa a mi campus y el señor wilson Parez no me realizò dicha solicitud argumentando que no estaba en horario para realizar esta solicitud, por lo qeu tengo entendido este horario es de 8 a 11 a.m. y en las horas de la tarde es de las 14:00 a 17:00 p.m. Agradezco su

Tramitar Requerimiento: Permite al Servidor Público Responder un requerimiento, este formulario de respuesta ofrece varios estados: En Tramite, Resuelto, No Tramitado Rechazado.

Debe escribir en el campo descripción el contenido de la respuesta, adjuntar un archivo si así

se requiere y por ultimo dar clic en la opción Registrar.

Último ingreso ..: miércoles, 15 abril 2009 15:37:25
Funcionalidades
Tramitar Requerimientos
Notificaciones
Datos Personales
Tramitar Requerimiento
Información del Requerimiento
No. Requerimiento
Asunto
Fecha Termino Respuesta
Q-0012
ACADÉMICO
09-04-2009
Descripción del Requerimiento
Señores ESAP por medio de la presente me permito comunicar que el dia 02 de abrl de 2009 a las 4:50 me acerque a las instalaciones de registro y control a realizar el cambio de conraseña para poder ingresa a mi campus y el señor wilson Parez no me realizò dicha solicitud argumentando que no estaba en horario para realizar esta solicitud. por lo qeu tengo entendido este horario es de 8 a 11 a.m. y en las horas de la tarde es de las 14:00 a 17:00 p.m.
Estado
Descripción
Archivos Adjuntos
Archivo Final
Archivo
Examinar...
Enviar
Nombre
Archivo Final
Eliminar
No se encontraron registros.
Registrar

6. Agregar Comunicado: Esta funcionalidad permite Agregar un comunicado general el cual le llegara al correo del peticionario.

Notificaciones

Esta funcionalidad permite al Servidor Publico Previsualizar las notificaciones que le han llegado, en la cual le comunica sobre asignación de requerimientos que ha hecho el administrador a otros Servidores Públicos que sea parte del personal a cargo de otro Servidor publico que tiene la figura administrativa de Jefe de unidad.

Como se muestra en la pantalla anterior la funcionalidad Notificaciones presenta las siguientes acciones:

1. **Listar notificaciones no leídas**: permite ver las notificaciones no leídas por parte del Servidor público

2. **Buscar Notificaciones**: Esta funcionalidad permite buscar las notificaciones teniendo en cuenta los siguientes parámetros de búsqueda:

3. **Listar requerimiento**: Esta funcionalidad permite ver las listas de los requerimientos de acuerdo con los criterios de búsqueda solicitados

4. **Ver Requerimiento**: Esta funcionalidad permite ver la información de un requerimiento asociado a una notificación, la cual al momento de dar clic para ver el requerimiento le mostrara las opciones: Ver Requerimiento, Archivos Adjuntos, Peticionario, Servidor Publico, Trazabilidad y Comunicados.

Cuando el Servidor público ya ha leído las notificaciones debe de dar clic en un icono que se encuentra ubicado al lado derecho el cual indica que la notificación ya fue leída e inmediatamente cambie de estado.

Datos Personales

Esta funcionalidad permite al Servidor Público cambiar su contraseña o actualizar sus datos personales si dado el caso así lo requiere.

Actualizar Contraseña: Esta funcionalidad le permite al Servidor Público actualizar la contraseña en el caso que desee modificarla.

Actualizar Datos Personales: Esta funcionalidad le permite al Servidor Público actualizar los datos personales ingresados en el sistema.